

PARTE IX - GLOSSÁRIO DE TERMOS RELACIONADOS COM QUALIDADE E EXCELÊNCIA

EFQM

A *European Foundation for Quality Management* - EFQM é uma associação sem fins lucrativos, fundada em 1988 por catorze empresas líderes a nível europeu, com a missão de ‘ser a força conducente à excelência sustentável na Europa’ e uma visão de ‘um mundo no qual as organizações europeias são excelentes’. A EFQM preconiza o conceito de parceria e, como tal, tem desenvolvido parcerias com organizações congêneres em toda a Europa, com o objectivo de promover a excelência sustentável nas organizações europeias. Estas organizações nacionais trabalham conjuntamente com a EFQM na promoção do modelo de excelência da EFQM. Os contactos dos diversos parceiros da EFQM

EXCELÊNCIA

A excelência não é uma disciplina teórica; está relacionada com as realizações tangíveis de uma organização relativamente ao que faz, na forma como o faz, nos resultados que alcança e na convicção de que estes resultados serão sustentados no futuro.

As organizações verdadeiramente excelentes são aquelas que empreendem esforços no sentido de satisfazer os ‘stakeholders’ através dos resultados alcançados, da forma como estes são alcançados e dos resultados previstos.

MODELO DA EXCELÊNCIA

O modelo de excelência da EFQM foi introduzido como uma ferramenta preliminar para a avaliação e melhoria das organizações, possibilitando o alcançar de vantagens sustentáveis.

STAKEHOLDERS

Inclui todos os indivíduos ou grupos que têm impacto sobre a organização, ou na organização, tais como clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores, comunidade na qual a organização opera, e todos os que possuem uma relação financeira com a organização.

Excelência é definida como a manifestação dos conceitos fundamentais da excelência

ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS

Excelência é alcançar resultados que encantam todos os ‘stakeholders’ da organização. Focalização no cliente, liderança e constância de propósitos, gestão por processos e por factos, desenvolvimento e envolvimento das pessoas, aprendizagem, inovação e melhoria contínua, desenvolvimento de parcerias, responsabilidade social

FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE

Excelência é criar valor sustentável para o cliente.

LIDERANÇA E CONSTÂNCIA DE PROPÓSITOS

Excelência é liderança visionária e inspiradora, indissociada de uma constância de propósitos.

GESTÃO POR PROCESSOS E POR FACTOS

Excelência é gerir a organização através de um conjunto de sistemas, processos e factos interdependentes e interrelacionados.

DESENVOLVIMENTO E ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS

Excelência é maximizar a contribuição dos colaboradores através do seu desenvolvimento e envolvimento.

APRENDIZAGEM, INOVAÇÃO, MELHORIA CONTÍNUA

Excelência é desafiar o ‘status quo’ e efectuar a mudança, utilizando a aprendizagem para desencadear a inovação e oportunidades de melhoria.

DESENVOLVIMENTO DE PARCERIAS

Excelência é desenvolver e manter parcerias com valor acrescentado.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Excelência é exceder o enquadramento legal mínimo no qual a organização opera e empreender esforços para compreender e responder às expectativas dos ‘stakeholders’ na sociedade. Organizações excelentes adoptam abordagens altamente éticas perante os seus ‘stakeholders’, através de atitudes de transparência e de responsabilidade. Prestam particular atenção e promovem activamente a responsabilidade social e a sustentabilidade ecológica, tanto no presente como no futuro. A responsabilidade social corporativa expressa-se nos valores organizacionais e na sua integração na organização. Através de um envolvimento aberto e inclusivo dos ‘stakeholders’, satisfazem e excedem as expectativas e as regulamentações das comunidades locais e, quando apropriado, das comunidades globais. Além de gerirem os riscos, buscam e promovem

oportunidades de trabalho com a sociedade, em projectos com benefícios mútuos, e transmitem e mantêm elevados níveis de confiança com os 'stakeholders'. Têm a noção do impacte da organização nas comunidades locais actuais, bem como nas comunidades futuras, e diligenciam no sentido de minimizar qualquer impacte adverso.

In (http://www.efqm.org/partnership_distribution/npo_details.htm)